



Realisatie van een studie over de functionele, budgettaire, technische en veiligheidsbeschrijving van de ontwikkeling van een online stemsysteem, evenals het onderhoud en de controle ervan

DELIVERABLE 2.2

Definitie van het volledige online stemsysteem

21 mars 2023

Inleiding.....	3
Deelnemers aan de workshop.....	4
Teruggave.....	4
Samenvatting en uitdieping van de elementen	4
User Journey Map	11
Blueprint-service	14
Conclusie & volgende stappen	18

Inleiding

Na onze vergadering op 15/02 om de antwoorden op de vragenlijst te verduidelijken, begonnen we met de drie workshops die gewijd waren aan het definiëren van de verschillende systemen. Het doel van deze workshops is om in detail in te gaan op elk systeem, vragen te beantwoorden die nog onbeantwoord zijn en samen na te denken over hoe het verder moet.

De eerste workshop betrof het hybride stelsysteem en vond plaats op 28/02. De tweede workshop betrof het volledig online stelsysteem en vond plaats op 21/03. En de derde en laatste workshop voor het kioskstelsysteem zal ten slotte plaatsvinden op 04/04.

Ter voorbereiding op elk van de workshops hebben we de vragen opgepakt die tijdens de eerste verduidelijkingsbijeenkomst op 15/02 aan de orde kwamen.

Ten eerste hebben we de antwoorden uitgediept door nieuwe vragen te stellen. Het doel was met name om twee use cases te definiëren als basis voor reflectie bij het definiëren van de systemen. Op deze manier konden we de doelverkiezingen, het doelpubliek en de periode van openstelling van de stemming voor de verkiezingen van 2029 en 2034 bepalen.

Ten tweede gebruikten we twee modelleringstools om het traject van de gebruiker in dit systeem te definiëren (d.w.z. de kiezer) en om de interne en externe interacties tussen de inrichtende macht en de kiezer te begrijpen.

- De eerste tool is de "User Journey Map" (gebruikersreisplan) waarmee de betrokkenheid van een gebruiker bij een proces gevisualiseerd kan worden. In ons geval stelt het ons in staat om te identificeren wat kiezers proberen te doen, de obstakels die ze tegenkomen en de interacties voor de twee gedefinieerde use cases.
- De tweede tool is de Service Blueprint, een methode om het traject van de gebruiker door de interne processen van de organisatie in kaart te brengen. Deze ontwerpmethode maakt het mogelijk om een basis aan te reiken voor de ontwikkeling van de zakelijke vereisten van het project.

Deelnemers aan de workshop

De workshop vond plaats op 21/03/23 in de lokalen van IBZ in Brussel. De volgende personen waren hierop aanwezig:

Voornaam - Naam	Entiteit	Functie
Régis Trannoy	BUZA	Algemeen adviseur – Verantwoordelijke van de dienst verkiezingen
Evy De Middelaer	BUZA	Attaché Verkiezingen
David Van Kerckhoven	BUZA	Adviseur Projectmanager
Laura Van de Voorde	BUZA	Attachée Verkiezingen IBZ
Sofiane Affidani	BUZA	Tester – Technisch coördinator
Jelle Evens	BUZA	Softwareontwikkelaar/-tester
Philippe Evrard	Civadis	Verantwoordelijke Dienst Verkiezingen
Mathieu Roger	Civadis	Business Development Manager
Alain Persoons	NRB	IT-architect
Laureen Madej	NRB	Business Analyst
Alexia Winandy	NRB	Business Analyst
Aurélié Herkenne	NRB	Project Manager

Teruggave

Samenvatting en uitdieping van de elementen

Bepaling van de gevallen

Geval 1: Belgen in het buitenland	2029	2034
Doelpubliek	Experimentering op twee diplomatieke posten: - 1 "gemakkelijk" post* - 1 "moeilijke" post*	Veralgemeend
Betrokken verkiezingen	2 verkiezingen (federaal, Europees)	2 verkiezingen (federaal, Europees)
Naast elkaar bestaan andere systemen	Ja: 6 ^e stemmethode **	Ja: 6 ^e stem **
Keuze kiezer	Ja	Ja

Geval 2: Belgen in België	2029	2034
Doelpubliek	Experimentering in drie gemeenten: 1 in Vlaanderen, 1 in Wallonië, 1 in Brussel	Veralgemeend
Betrokken verkiezingen	3 verkiezingen (federaal, gewestelijk, Europees)	3 verkiezingen (federaal, gewestelijk, Europees)
Naast elkaar bestaan andere systemen	Ja: 6 ^e stemmethode **	Ja: 2 ^e stemmethode **
Keuze kiezer	Ja	Ja

**Met "gemakkelijk" en "moeilijk" bedoelen we een post in Europa en een post buiten Europa. De "gemakkelijkheidscriteria" zijn de volgende: taal, tijdsverschil, netwerkverbinding, enz. Stemmen in het buitenland zal altijd in de drie officiële talen van België gebeuren, namelijk Frans, Nederlands en Duits (Engels maakt hier geen deel van uit).*

***Politiek gezien is het niet denkbaar om de mogelijkheid te bieden om alleen via internet te stemmen. Daardoor zal deze oplossing altijd naast andere stelsystemen moeten bestaan. We moeten een schatting kunnen maken van de kosten per kiezer in termen van bandbreedte, servers, enz.*

Vervolgens gingen we in op de vraag of we een oplossing moesten ontwikkelen op basis van een bestaand systeem of een systeem dat specifiek is voor België. België heeft een zeer complex stelsysteem (er bestaan al 5¹ stelsystemen!). Volgens het universitaire onderzoek is geen enkel bestaand systeem ter wereld voldoende veilig. Idealiter zouden we ons moeten laten inspireren door wat elders is gedaan en ons eigen systeem ontwikkelen. Wat al bestaat moet ons in staat stellen sneller te gaan, zonder ons te beperken.

Daarna verdeelden we de verschillende punten op basis van de 4 fasen waaruit een verkiezing bestaat, namelijk:

- 1) **Vóór de stemming:** Deze fase betreft de voorbereiding van de stemming. Hieronder vallen acties zoals kiezersregistratie en het beheer van kieslijsten. Dit zijn alle acties en beslissingen waarop we moeten anticiperen voordat de stemming begint. Deze fasen kunnen alleen betrekking hebben op de inrichtende macht, maar ook op de kiezers.
- 2) **Tijdens de stemming:** Deze fase loopt van de start van de stemming tot het einde van de periode van openstelling van de stemming. Dit betreft zowel de authenticatie als de stemming zelf. Ook in deze tweede fase zijn zowel de inrichtende macht als de kiezers betrokken.
- 3) **Na de stemming:** De totaliseringsfase vindt plaats na de stemmingsfase. Deze fase omvat de rol van de verschillende spelers in het totaliseren van de stemmen en de resultaten. In deze fase is de kiezer niet langer betrokken, alleen de inrichtende macht en haar middelen.
- 4) **Doorlopend:** De laatste fase staat dwars op de drie bovenstaande fasen. Tijdens de hele stemprocedure, van de voorbereiding tot de totalisering, is een rol voor toezicht en verificatie vereist. Deze transversale fase heeft alleen betrekking op de inrichtende macht en haar middelen, met uitzondering van de ondersteunende functie, die de kiezers betreft bij hun eventuele behoefte aan hulp.

¹ 1) Stemmen in persoon in België - 2) Stemmen bij volmacht in België - 3) Stemmen in persoon op een consulaire post - 4) Stemmen bij volmacht op een consulaire post - 5) Stemmen per post

VOOR: Voorbereiding

1. Beoogde verkiezingen	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
✓ Alle verkiezingen (federaal, gewestelijk, Europees)	✓ 2 verkiezingen (federaal en Europees)

2. Periode van openstelling van de stemming (= de periode tussen de dag waarop de lijsten worden afgesloten en de dag van de verkiezingen)	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
✓ Stemmen kan vanaf de maandag ervoor tot zaterdag (of zelfs vrijdag) Belgische tijd. Houd er wel rekening mee dat dit moet worden gecontroleerd aan de hand van technische beperkingen.	✓ Stemmen kan vanaf de maandag ervoor tot zondag (Belgische tijd). Er kan dus 1 week worden gestemd.

3. Registratie van de kiezers	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
✓ De kiezers ontvangen hun gebruikelijke oproepingsbrief met aanvullende informatie over hoe ze moeten inloggen en de te volgen procedure: eID/itsme, enz.	✓ De kiezers moeten zich registreren via een online formulier. Dit is hetzelfde systeem als voor hybride stemmen.

4. Ontwerp van de kieslijsten	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
✓ De lijsten worden op dezelfde manier ontworpen als bij hybride stemmen.	✓ De lijsten worden op dezelfde manier ontworpen als bij hybride stemmen.
✓ Stemmen bij volmacht is online echter niet toegestaan. Stemmen bij volmacht zal dus in het stemlokaal moeten gebeuren.	✓ Er zijn geen volmachten, omdat registratie een vereiste is (het moet mogelijk zijn om te identificeren "wie waar gestemd heeft").

TIJDENS: Stemming

5. Stemapparaat: pc, tablet, smartphone, enz.	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alle opties zijn beschikbaar voor elk stelsysteem. Houd er wel rekening mee dat de beperkingen voor elk stemapparaat moeten worden gedefinieerd. ✓ Mobiele applicatie / webinterface. 	

6. Authenticatie	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ eID/itsme ✓ Dubbele authenticatie, zoals in Zwitserland, via een geheime individuele toegangscode op de oproepingsbrief? De technische impact moet nog worden beoordeeld. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ eID/itsme

7. Verificatie van de stemming	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Met de verificatie kan alleen nagegaan worden of de stem is geteld en niet wat de inhoud van de stem was (ontvangstbevestiging). ✓ Hier moet ook de referentiestem worden gecontroleerd, d.w.z. de laatst ontvangen stem (als er na een online stemming een fysieke stem wordt uitgebracht in een bureau, heeft de stemming in het bureau voorrang op en annuleert deze de online stemming). ✓ Voor verificatie moet er een nieuwe sessie geopend worden en moet er opnieuw ingelogd worden. Hiervoor moet ook een andere URL-link opgegeven worden, omdat de verificatie op een andere server staat dan de server die de stem ontvangt. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Met de verificatie kan alleen nagegaan worden of de stem is geteld door de server en niet wat de inhoud van de stem was (ontvangstbevestiging). ✓ Voor verificatie moet er een nieuwe sessie geopend worden en moet er opnieuw ingelogd worden.

8. Beheer van dubbele stemmen	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Het is de laatste online stem die in aanmerking wordt genomen. ✓ Als de kiezer op zondag in een stembureau gaat stemmen, worden alle eerdere online stemmen geannuleerd en krijgt de fysieke stem voorrang. ✓ Telling van de kiezers! 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Het is de laatste online stem die in aanmerking wordt genomen.

NA: Totalisering

9. Resultaten van de stemmingen	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ De resultaten van de stemmingen worden op dezelfde manier opgeteld als nu. ✓ De berekening wordt per gemeente gemaakt. ✓ Er wordt niet met tussentotalen gewerkt, omdat de stemmen snel opgenomen worden. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De resultaten van de stemmingen worden op dezelfde manier opgeteld als nu. ✓ De berekening gebeurt per entiteit en wordt geaggregeerd over het hele kiesdistrict. ✓ De resultaten per diplomatieke post garanderen niet het geheime karakter van de stemming. ✓ Er wordt niet met tussentotalen gewerkt, omdat de stemmen snel opgenomen worden.

10. Integratie totaliseringssysteem (Martine)	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ De stemmen via internet moeten worden geïsoleerd van andere stemmen door middel van "specifieke" stembureaus. ✓ Groepering per kantons/gemeenten. ✓ Mechanisme voor het verwijderen van de stemmen via internet die op papier zijn uitgebracht voordat ze werden overgedragen in Martine. 	

DOORLOPEND: Toezicht / Controle / Verificatie / Validatie / Ondersteuning

11. Hoofdbureaus <ul style="list-style-type: none"> - Kantonhoofdbureaus - Kieskringhoofdbureaus - Provinciale bureaus voor Europa 	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oprichting van een hoofdbureau voor het stemmen via internet, bemand door magistraten en specialisten, dat voor elke verkiezing een algemeen proces-verbaal genereert met de resultaten voor elk kanton. ✓ Verificatiehulpmiddelen, proces-verbaal, enz. ✓ Bestand van het type EML dat per kanton/gemeente in Martine moet worden ingevoerd. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oprichting van een hoofdbureau voor het stemmen via internet, bemand door magistraten en specialisten, dat voor elke verkiezing een algemeen proces-verbaal genereert. ✓ Daarbij zullen er extra kantons per kiesdistrict gecreëerd moeten worden.

12. Getuigen	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ De getuigen maken deel uit van de bureaus. ✓ Ze controleren of de verkiezingen goed zijn verlopen. ✓ Alle procedures moeten zeer transparant en gedetailleerd zijn. 	

13. Inrichtende macht	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ De inrichtende macht moet aanwezig zijn om hulp/ondersteuning te bieden. Er moeten deskundigen beschikbaar zijn. ✓ Er moet een specifieke module worden gecreëerd voor een dashboard (controle van het aantal kiezers, de voortgang, incidenten, enz.) 	

14. Kiezers	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificatiecode (ook op papier). Kiezers willen er zeker van zijn dat de procedures zijn gevolgd. ✓ Als de kiezer de verkiezing in twijfel trekt en niet tevreden is, kan hij nog steeds gaan stemmen in het fysieke stembureau op zondag. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificatiecode. Kiezers willen er zeker van zijn dat de procedures zijn gevolgd.

15. Parlementen	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ De parlementen valideren de verkiezingen. Hiervoor baseren ze zich 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De parlementen valideren de verkiezingen. Hiervoor baseren ze zich

<p>op het proces-verbaal van het speciale internetbureau en de ontvangen klachten.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Is het nodig om vertegenwoordigers naar de speciale bureaus te sturen? ✓ Het college van deskundigen zal al aanwezig zijn in de bureaus en zij zijn vertegenwoordigers. Ze voeren een audit uit van de verkiezingen in het algemeen. 	<p>op het proces-verbaal van het speciale internetbureau en de ontvangen klachten.</p>
--	--

16. Ondersteuning/helpdesk	
Systeem 1: Belgen in België	Systeem 2: Belgen in het buitenland
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Basisondersteuning (FAQ, verklarende documenten, stemmen in bureau, enz.) ✓ Technische beperkingen en kosten beoordelen. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aangezien er alleen telefonisch ondersteuning kan worden verleend, moet de telefoon volledig operationeel zijn. ✓ Technische beperkingen en kosten beoordelen. ✓ Een oplossing zou zijn om registratie voor het online stelsysteem via internet met authenticatie aan te bieden. Dit zou ervoor zorgen dat mensen die voor deze stemmethode hebben gekozen zich er prettig bij voelen.

User Journey Map

Presentatie van de User Journey Map

De "User Journey Map" (gebruikersreisplan) wordt gebruikt om de betrokkenheid van een gebruiker bij een proces te visualiseren. In ons geval is de gebruiker de kiezer.

Dit stelt ons in staat om te identificeren wat kiezers proberen te doen, de obstakels die ze tegenkomen en de interacties voor de twee gedefinieerde systemen.

De User Journey Map is verdeeld in 6 onderling afhankelijke lagen. Het diagram kan verticaal worden gelezen, stap voor stap:

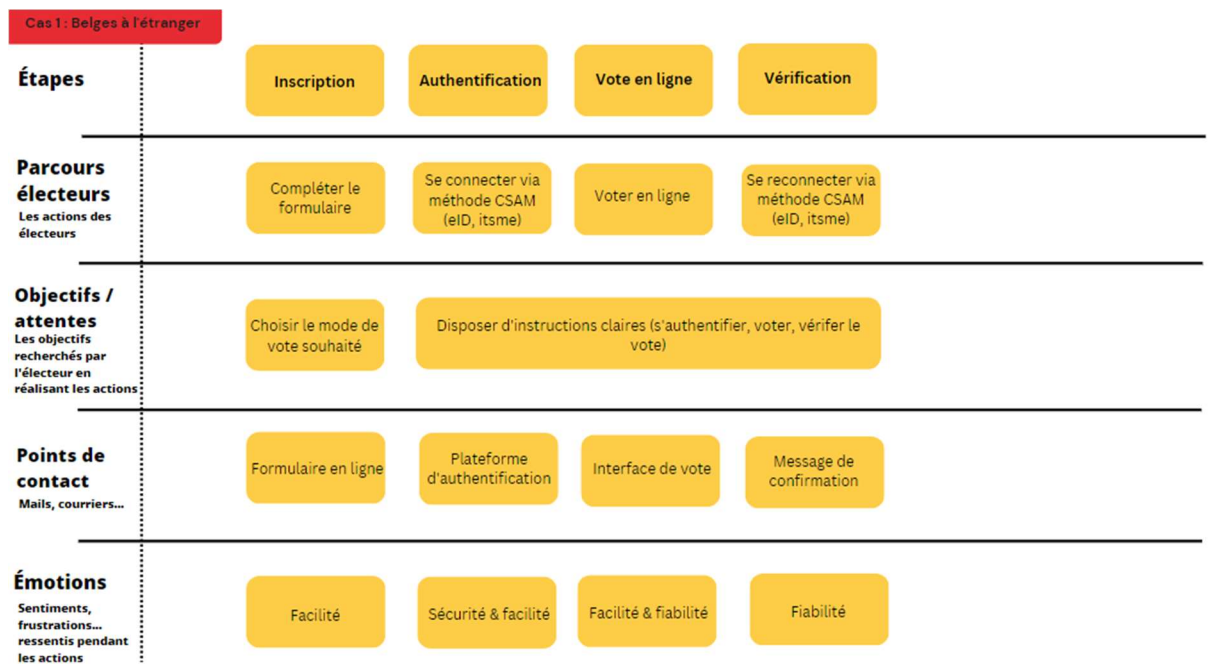
- **Stappen:** deze eerste laag betreft de verschillende stadia in de reis van de kiezer.
Voorbeeld: authenticatie
- **Kiezerstraject:** dit betreft de verschillende acties die kiezers in elke fase moeten uitvoeren.
Voorbeeld: inloggen via de CSAM-methode
- **Doelstellingen/verwachtingen:** deze laag herneemt de doelstellingen die de kiezer nastreeft bij het uitvoeren van de acties in het pad.
Voorbeeld: zich gemakkelijk en veilig kunnen authenticeren
- **Contactpunten:** dit zijn de tastbare contactpunten waarmee de kiezer wordt geconfronteerd.
Voorbeeld: authenticatieplatform
- **Emoties:** omvat de gevoelens die de kiezer ervaart tijdens het stemproces.
Voorbeeld: veiligheid

Resultaten van User Journey Maps



Cas 1: Belges en Belgique	Geval 1: Belgen in België
Étapes	Stappen
Parcours électeurs	Kiezertrajecten
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
Objectifs / attentes	Doelstellingen / verwachtingen
Les objectifs recherchés par l'électeur en réalisant les actions	De doelstellingen die de kiezer nastreeft met het uitvoeren van de acties
Points de contact	Aanspreekpunten
Mails, courriers...	E-mails, brieven, enz.
Émotions	Emoties
Sentiments, frustrations... ressentis pendant les actions	Gevoelens, frustraties, enz. ervaren tijdens de acties
Convocation	Oproeping
Authentification	Authenticatie
Vote en ligne	Online stemmen
Vérification	Nazicht
Vote dans bureau	Stemmen in bureau
Vérification	Nazicht
Recevoir la convocation avec infos suppl.	De oproeping ontvangen met aanvullende informatie
Se connecter via méthode CSAM (eID, itsme)	Inloggen via de CSAM-methode (eID, itsme)
Voter en ligne	Online stemmen
Se reconnecter via méthode CSAM (eID, itsme)	Opnieuw inloggen via de CSAM-methode (eID, itsme)
Se rendre dans bureau de vote	Naar het stembureau gaan
Se reconnecter via méthode CSAM (eID, itsme)	Opnieuw inloggen via de CSAM-methode (eID, itsme)
Choisir le mode de vote souhaité	De gewenste stemwijze selecteren
Disposer d'instructions claires (s'authentifier, voter, vérifier le votel	Beschikken over duidelijke instructies (zich authenticeren, stemmen, de stem controleren)

S'assurer que le vote a bien été pris en compte	Zich ervan vergewissen dat de stem in aanmerking is genomen
Choisir le mode de vote souhaité	De gewenste stemwijze selecteren
S'assurer que le vote par internet n'a pas été comptabilisé	Zich ervan vergewissen dat de stem via internet niet is meegeteld
Courrier/email à recevoir	Te ontvangen brief/e-mail
Plateforme d'authentification	Authenticatieplatform
Interface de vote	Steminterface
Message de confirmation	Bevestigingsbericht
Isoloir	Stemhokje
Message de confirmation	Bevestigingsbericht
Facilité	Gemakkelijkheid
Sécurité & facilité	Veiligheid en gemakkelijkheid
Facilité & fiabilité	Gemakkelijkheid en betrouwbaarheid
Fiabilité	Betrouwbaarheid



Cas 2: Belges à l'étranger	Geval 2: Belgen in het buitenland
Étapes	Stappen
Inscription	Registratie
Authentification	Authenticatie
Vote en ligne	Online stemmen
Vérification	Nazicht
Parcours électeurs	Kiezerstrajecten
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
Compléter le formulaire	Het formulier invullen
Se connecter via méthode CSAM (eID, itsme)	Inloggen via de CSAM-methode (eID, itsme)
Voter en ligne	Online stemmen

Se reconnecter via méthode CSAM (eID, itsme)	Opnieuw inloggen via de CSAM-methode (eID, itsme)
Objectifs / attentes	Doelstellingen / verwachtingen
Les objectifs recherchés par l'électeur en réalisant les actions	De doelstellingen die de kiezer nastreeft met het uitvoeren van de acties
Choisir le mode de vote souhaité	De gewenste stemwijze selecteren
Disposer d'instructions claires (s'authentifier, voter, vérifier le vote)	Beschikken over duidelijke instructies (zich authenticeren, stemmen, de stem controleren)
Points de contact	Aanspreekpunten
Mails, courriers...	E-mails, brieven, enz.
Formulaire en ligne	Online formulier
Plateforme d'authentification	Authenticatieplatform
Interface de vote	Steminterface
Message de confirmation	Bevestigingsbericht
Émotions	Emoties
Sentiments, frustrations...	Gevoelens, frustraties, enz.
ressentis pendant les actions	ervaren tijdens de acties
Facilité	Gemakkelijkheid
Sécurité & facilité	Veiligheid en gemakkelijkheid
Facilité & fiabilité	Gemakkelijkheid en betrouwbaarheid
Fiabilité	Betrouwbaarheid

Blueprint-service

Presentatie van de Blueprint-service

De Blueprint-service is een ontwerpmethode die de reis van de gebruiker door de interne processen van een organisatie in kaart brengt. Hiermee kunnen complexe bedrijfs-/klantvraagstukken worden opgelost via visuele weergave, samenwerking en iteratielussen.

De "Blueprint" (blauwdruk) vormt de basis voor het ontwikkelen van de zakelijke vereisten van een project.

De Blueprint-service is onderverdeeld in 5 fasen met interactielijnen. Net als de User Journey Map kan het verticaal worden gelezen, stap voor stap.

- De eerste twee lagen, namelijk de **fysieke indices** en het **traject van de kiezer**, zijn zichtbare processen in de organisatie van de stemming. Deze worden overgenomen van de User Journey Map.
Voorbeelden van fysieke indices: pc, smartphone, tablet, enz.
Voorbeeld van het traject van de kiezer: authenticatie
 - o De eerste interactielijn komt na het traject van de kiezer en staat bekend als de **"externe interactielijn"**. Deze vertegenwoordigt de interactie tussen de gebruikers (d.w.z. kiezers) en de medewerkers.

- De derde laag betreft de **frontoffice**. De frontoffice omvat alle handelingen van medewerkers die zichtbaar zijn voor kiezers.

Voorbeeld: weergave van het authenticatiescherm van CSAM

- Tussen de derde en vierde laag bevindt zich een zogenaamde **zichtbaarheidslijn**. Deze wordt gebruikt om onderscheid te maken tussen het deel dat zichtbaar is voor kiezers (boven de lijn) en het deel dat onzichtbaar is voor kiezers (onder) de lijn.

- De vierde laag betreft de **backoffice**. De backoffice omvat alle handelingen van medewerkers die niet zichtbaar zijn voor kiezers, maar die wel nodig zijn om de dienst mogelijk te maken.

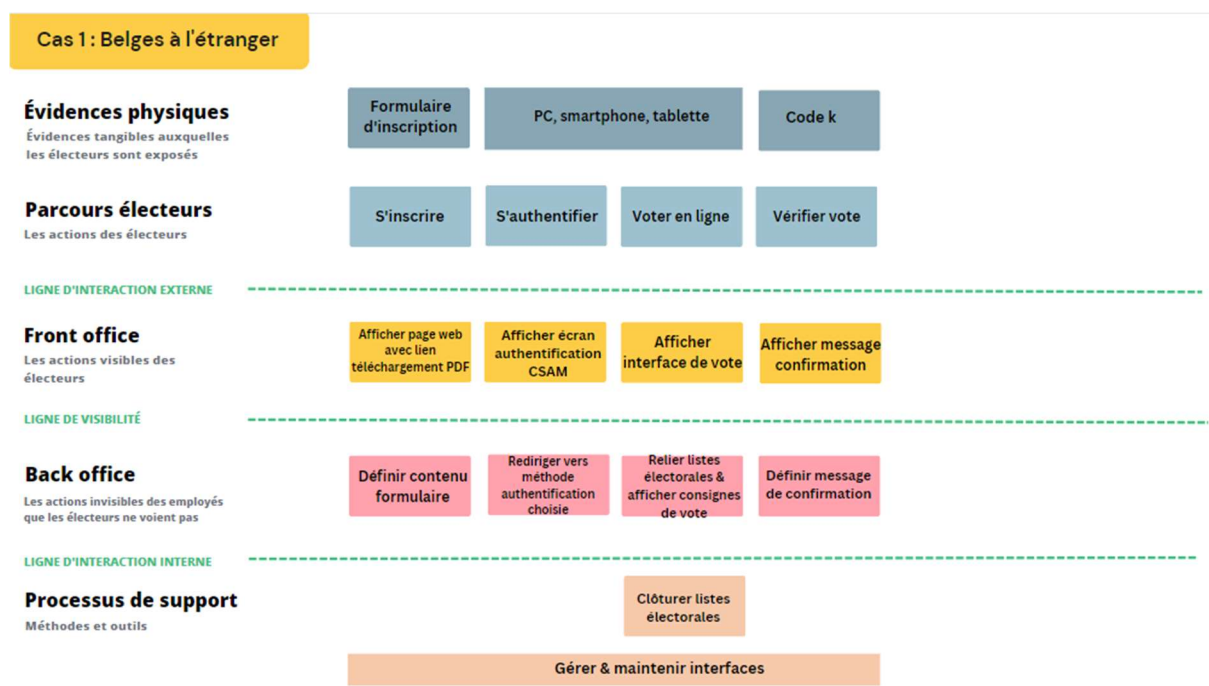
Voorbeeld: doorsturen naar de gekozen authenticatiemethode

- De tweede interactielijn bevindt zich tussen de vierde en laatste laag en staat bekend als de "interne interactielijn". Deze bakent de ondersteunende processen voor acties van medewerkers af.

- De laatste laag bevat de **interne processen**. Deze zijn nodig om de kiezer de best mogelijke ervaring te bieden tijdens het stemproces.

Voorbeeld: beheren en onderhouden van de website

Resultaten van de Blueprints-diensten



Cas 2: Belges à l'étranger	Geval 2: Belgen in het buitenland
Évidences physiques	Fysieke bewijsstukken
Évidences tangibles auxquelles les électeurs sont exposés	Tastbare bewijsstukken waaraan de kiezers worden blootgesteld
Parcours électeurs	Kiezerstrajecten
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
LIGNE D'INTERACTION EXTERNE	EXTERNE INTERACTIELIJN
Front office	Frontoffice
Les actions visibles des électeurs	De zichtbare acties van de kiezers
LIGNE DE VISIBILITÉ	ZICHTLIJN
Back office	Backoffice
Les actions invisibles des employés que les électeurs ne voient pas	De onzichtbare acties van de werknemers die de kiezers niet zien
LIGNE D'INTERACTION INTERNE	INTERNE INTERACTIELIJN
Processus de support	Ondersteunende processen
Methodes et outils	Methoden en hulpmiddelen
Formulaire d'inscription	Inschrijvingsformulier
PC, smartphone, tablette	PC, smartphone, tablet
Code k	K-code
S'inscrire	Zich registreren
S'authentifier	Zich aanmelden
Voter en ligne	Online stemmen
Vérifier vote	Controleren van de stem
Afficher page web avec lien téléchargement PDF	Webpagina weergeven met PDF-downloadlink
Afficher écran authentification CSAM	CSAM-authenticatiescherm weergeven
Afficher interface de vote	Steminterface weergeven
Afficher message confirmation	Bevestigingsbericht weergeven
Définir contenu formulaire	Formulierinhoud definiëren
Rediriger vers méthode authentification choisie	Doorverwijzen naar de gekozen authenticatiemethode
Relier listes électorales & afficher consignes de vote	Kieslijsten koppelen en steminstructies weergeven
Définir message de confirmation	Bevestigingsbericht definiëren
Clôturer listes électorales	Kieslijsten afsluiten

Cas 2 : Belges en Belgique

Évidences physiques

Évidences tangibles auxquelles les électeurs sont exposés

Convocation avec infos suppl.

PC, smartphone, tablette

Code K

Isoloir

Code K

Parcours électeurs

Les actions des électeurs

Recevoir la convocation

S'authentifier

Voter en ligne

Vérifier vote

Se rendre dans un bureau de vote

Vérifier vote

LIGNE D'INTERACTION EXTERNE

Front office

Les actions visibles des électeurs

Envoyer convocation par poste ou mail

Afficher écran authentification CSAM

Afficher interface de vote

Afficher message confirmation

Afficher interface de vote

Afficher message confirmation

LIGNE DE VISIBILITÉ

Back office

Les actions invisibles des employés que les électeurs ne voient pas

Définir contenu convocation

Rediriger vers méthode authentification choisie

Relier listes électorales & afficher consignes de vote

Définir message de confirmation

Relier listes électorales & afficher consignes de vote

Définir message de confirmation

LIGNE D'INTERACTION INTERNE

Processus de support

Méthodes et outils

Coordonner les envois

Clôturer listes électorales

Clôturer listes électorales

Gérer & maintenir interfaces

Cas 1: Belges en Belgique	Geval 1: Belgen in België
Évidences physiques	Fysieke bewijsstukken
Évidences tangibles auxquelles les électeurs sont exposés	Tastbare bewijsstukken waaraan de kiezers worden blootgesteld
Parcours électeurs	Kiezerstrajecten
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
LIGNE D'INTERACTION EXTERNE	EXTERNE INTERACTIELIJN
Front office	Frontoffice
Les actions visibles des électeurs	De zichtbare acties van de kiezers
LIGNE DE VISIBILITÉ	ZICHTLIJN
Back office	Backoffice
Les actions invisibles des employés que les électeurs ne voient pas	De onzichtbare acties van de werknemers die de kiezers niet zien
LIGNE D'INTERACTION INTERNE	INTERNE INTERACTIELIJN
Processus de support	Ondersteunende processen
Méthodes et outils	Methoden en hulpmiddelen
Convocation avec infos suppl	Oproeping met aanvullende informatie
PC, smartphone, tablette	PC, smartphone, tablet
Code K	K-code
Isoloir	Stemhokje
Code K	K-code
Recevoir la convocation	De oproepingsbrief ontvangen
S'authentifier	Zich aanmelden
Voter en ligne	Online stemmen
Vérifier vote	Controleren van de stem
Se rendre dans un bureau de vote	Naar een stembureau gaan
Vérifier vote	Controleren van de stem
Envoyer convocation par poste ou mail	Oproeping per post of e-mail versturen
Afficher écran authentification CSAM	CSAM-authenticatiescherm weergeven

Afficher interface de vote	Steminterface weergeven
Afficher message confirmation	Bevestigingsbericht weergeven
Afficher interface de vote	Steminterface weergeven
Afficher message confirmation	Bevestigingsbericht weergeven
Définir contenu convocation.	Inhoud van de oproeping definiëren.
Rediriger vers methode authentication choisie	Doorverwijzen naar de gekozen authenticatiemethode
Relier listes électorales & afficher consignes de vote	Kieslijsten koppelen en steminstructies weergeven
Définir message de confirmation	Bevestigingsbericht definiëren
Relier listes electorales & afficher consignes de vote	Kieslijsten koppelen en steminstructies weergeven
Definir message de confirmation	Bevestigingsbericht definiëren
Coordonner les envois	Verzendingen coördineren
Cloturer listes électorales	Kieslijsten afsluiten
Clôturer listes electorales	Kieslijsten afsluiten
Gérer & maintenir interfaces	Interfaces beheren en onderhouden

Conclusie & volgende stappen

Het tweede deel van de workshop bestond uit het uitleggen van de 'User Journey Map'-methoden en de 'Blueprints'-diensten om ervoor te zorgen dat de IBZ-medewerkers deze goed begrepen bij het opleveren van deliverable 2.

We sloten de workshop af met een rondetafelgesprek om de opzet van de workshop te valideren. Alle medewerkers waren tevreden over de manier waarop de workshop was verlopen. We zullen ons dan ook op hetzelfde sjabloon baseren voor de laatste workshop die op 4 april gepland is.